



INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS y ALCANTARILLADOS

“INFORME FINAL DE GESTIÓN

SUBGERENCIA GENERAL AyA

**19 DE MAYO DEL 2009 – 19 DE MAYO DEL
2015 ”**

Ing. Eduardo Lezama Fernández

JUNIO DEL 2015

1. INTRODUCCIÓN

Este documento se prepara dentro de las directrices y marco básico establecido conforme al artículo 12 de la Ley General de Control Interno, relativo a la obligación de los jefes de la Administración activa de proceder a la rendición de cuentas al final de su período.

En este caso el suscrito Ing. Eduardo Lezama F. presenta su informe, en su calidad de Subgerente General del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA), fungiendo como tal a partir del 19 de mayo del 2009 hasta el final del período reglamentario (6 años), el 19 de mayo del 2015; nombrado por la Junta Directiva mediante Acuerdo N° 2009-242 del 19 de mayo del 2009, según artículo 3°, inciso d.

1.1 LABOR SUSTANTIVA DE LA SUBGERENCIA GENERAL

Conjuntamente con la Gerencia General, le corresponde garantizar el correcto funcionamiento administrativo y técnico institucional, procurando el desarrollo oportuno y eficaz de los procesos y labores, dentro del marco jurídico vigente, con la finalidad de apoyar la consecución de los objetivos institucionales.

Específicamente, le corresponde a la Subgerencia General, atender de preferencia los asuntos de orden técnico operativo. Siendo que entre estas labores sustantivas, le corresponde elevar a consideración de la Junta Directiva los reglamentos y normas técnicas, que promuevan el planeamiento, diseño, construcción y puesta en operación de actividades o proyectos, relacionados con el suministro de agua potable, recolección, conducción y tratamiento de las aguas residuales, así como su correcta disposición final.

Consecuencia de lo anterior, le corresponde dirigir actividades específicas que enmarquen la prestación del servicio dentro de los tres principios básicos que deben tenerse en cuenta en todo sistema de abastecimiento de agua potable:

calidad, cantidad y continuidad. Para esto, necesariamente, determina la prioridad, conveniencia y viabilidad de los diferentes proyectos (Nuevos, mejoras o ampliaciones), que se conceptúen con el fin de atender una necesidad de determinada comunidad y así, poder pasar a su fase constructiva. Según su magnitud, deberá ser elevado a Junta Directiva para su aprobación.

Siendo que el agua es el principal insumo institucional para cumplir con lo que dicta la Ley Constitutiva, cual es, el suministro de agua potable, se hace partícipe de la gestión integrada de las cuencas hidrográficas y bajo este concepto, se asimila el cierre denominado ciclo de uso del agua o ciclo hidrosocial, donde se abandera el control del tratamiento de las aguas residuales de uso doméstico y el de las aguas residuales industriales, bajo el concepto de que reciban un pretratamiento, antes de verterlas al alcantarillado sanitario.

Le corresponde ejercer, en lo técnico, el papel de la rectoría que ostenta el Instituto; así, le corresponde direccionar o coordinar actividades públicas o privadas en los asuntos concernientes al establecimiento u operación de sistemas de acueductos y alcantarillados. Para esto, existe relación directa con los distintos operadores que existen en el país: Municipalidades, ESPH, ASADAS, Comités Administradores de Acueductos Rurales (CAAR's). * Empresa de Cartago ojo

Velar por el cumplimiento de la profusa normativa referente al recurso hídrico y su protección, siendo que se deben establecer acciones y la respectiva coordinación con los demás entes del Estado afines en lo concerniente, para hacer valer el concepto de que el agua es de dominio público. Igualmente, debe coordinar el cumplimiento de todas las leyes conexas que tienen que ver con la protección de los recursos naturales y que se relacionan según el sistema básico de suelo-agua-aire, siendo que la afectación de uno incide en el otro.

Indudablemente también, el seguimiento y atención a lo que indica la Ley

Orgánica del Ambiente, en lo correspondiente a la evaluación ambiental, representa un amplio radio de acción en el cual la Subgerencia General en este período, estuvo totalmente identificada y promovió, ordenó y participó en el direccionamiento de la evaluación ambiental de los distintos proyecto que desarrolla la Institución y que deben ser sometidos a escrutinio ante la Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA).

Se coordina la realización de los distintos estudios técnicos, que tienen que ver con la asimilación de sistemas de acueductos (Que se tienen que asumir) o con su delegación a una ASADA; todo esto, bajo la aprobación de la Junta Directiva.

Analizar lo concerniente a la compra de terrenos y servidumbres para el desarrollo de la diferente infraestructura o para la conservación misma del recurso hídrico, establecido mediante la delimitación de las diferentes zonas de recarga acuífera o de una determinada cuenca tributaria.

Otro ámbito de acción, es el direccionamiento de los distintos estudios de pre factibilidad o de factibilidad, para la realización de los diferentes proyectos que conceptúa la institución y luego pasar a su fase de diseño, construcción y posterior operación. Esto da pie a que el proyecto se vuelva “bancable” y así, se logra promover la búsqueda de un financiamiento efectivo.

En general, haciendo un recordatorio, el Plan de trabajo de la Subgerencia General, se enmarcó dentro de lo que se establece en el “Reglamento de la Junta Directiva, Presidencia Ejecutiva, Gerencia y Subgerencia de AyA”, según acuerdo de Junta Directiva N° 2004-315 e igualmente, se asimilan funciones, según lo convenido, en su momento, con la Gerencia General, con el fin de dividir cargas de trabajo y así, mejorar la gestión.

Paralelamente, desde el punto de vista de la Subgerencia General, se estableció la meta de catapultarse sobre esta plataforma, hacia una mejor gestión administra-

tiva-técnica, con el fin de responder a las necesidades y prioridades institucionales, claramente identificadas y por lo tanto, inexcusable el no empezar a solucionarlas, acorde a la capacidad instalada y a los recursos financieros de posible aplicación. Consecuentemente, se tienden a sanear y a mejorar las relaciones internas y externas de la Institución, de tal manera que el servicio al cliente, interno y externo, se verá privilegiado, en razón del servicio básico, primordial y fundamental que provee la Institución.

Lejos de verse esta división de funciones, como un factor entrópico, que podría entorpecer la gestión institucional, debe verse como una fortaleza, que sobre una visión tripartita: Presidencia Ejecutiva, Gerencia General y Subgerencia General, promueve un alineamiento administrativo general, en una misma dirección y por lo tanto, potencia las diferentes acciones que se deben realizar dentro del marco, que a cada una de las instancias mencionadas, le establece, tanto la Ley Constitutiva de AyA, como el citado Reglamento. Igualmente, de esta manera, se evita la odiosa práctica de gestión, basada en la concentración de poderes y por lo tanto, en toma de decisiones unipersonales, que conducen, finalmente, a las menos acertadas, con consecuencias funestas para la institución.

En el cuadro siguiente, se enmarca de manera más clara y puntualizada, lo referente al accionar del que se viene comentando:

ACTIVIDAD (*)	ESTIMACIÓN TIEMPO DEDICADO	OBSERVACIONES
1.Firma de Acciones de personal (Traslados, ascensos, permisos..)	Permanente	Según acuerdo con la Gerencia para dividir cargas de trabajo
2. Atención clientes internos	Permanente	Según acuerdo con la Gerencia para dividir cargas de trabajo
3. Atención clientes externos	Permanente	Según acuerdo con la Gerencia para dividir cargas de trabajo

Firmas de Finiquitos de Obras	Permanente	Según Reglamento de funciones de la Subgerencia General (Acuerdo N° 2004-315)
Firmas de convenios	Permanente	Según Reglamento de funciones de la Subgerencia General (Acuerdo N° 2004-315)
Seguimiento Presupuesto Subgerencia	Permanente	Según Reglamento de funciones de la Subgerencia General (Acuerdo N° 2004-315)
Apertura de Procedimientos disciplinarios	Permanente	Según acuerdo con la Gerencia para dividir cargas de trabajo
Firmas de Resoluciones de Procedimientos, reclamos de altos consumos, cobros administrativos, incobrabilidades, devoluciones de dinero a clientes	Permanente	Según acuerdo con la Gerencia para dividir cargas de trabajo
Correspondencia de la Subgerencia	Permanente	
Seguimiento de acuerdos de Junta Directiva, en lo concerniente	Permanente	Según Reglamento de funciones de la Subgerencia General (Acuerdo N° 2004-315)
Autorizaciones de horas extra de las Direcciones tales como Recursos Humanos, Proveduría, Informática, Finanzas, Servicios de Apoyo, de funcionarios no profesionales	Permanente	Según acuerdo con la Gerencia para dividir cargas de trabajo
Atención de Municipalidades	Permanente	Según Reglamento de funciones de la Subgerencia General (Acuerdo N° 2004-315)
Seguimientos informes de la Contraloría General de la República y su correspondientes	Permanente	Según Reglamento de funciones de la Subgerencia General (Acuerdo N° 2004-315)

respuestas, en lo concerniente		
Seguimiento informes de la Auditoria Interna y sus correspondientes respuestas, en lo concerniente.	Permanente	Según Reglamento de funciones de la Subgerencia General (Acuerdo N° 2004-315)
Seguimiento de informes de ARESEP y sus respuestas, en lo concerniente.	Permanente	Según acuerdo con la Gerencia para dividir cargas de trabajo
Atención propuestas Fideicomisos (Alianzas público-privadas)	Permanente	Según Reglamento de funciones de la Subgerencia General (Acuerdo N° 2004-315)
Resolución sobre Disponibilidades de agua (Respuesta a Dirección de Aguas-MINAE)	Permanente	Según Reglamento de funciones de la Subgerencia General (Acuerdo N° 2004-315)
Revisión y firmas de licitaciones	Permanente	
Atención de Recursos de Amparo (reuniones, seguimiento, respuestas y firma de documentos)	Permanente	Según acuerdo con la Gerencia para dividir cargas de trabajo
Aprobación de modificaciones presupuestarias Unidades Ejecutoras u otras Direcciones Técnica.	Permanente	Según acuerdo con la Gerencia para dividir cargas de trabajo
Trámites de denuncias varias.	Permanente	Según Reglamento de funciones de la Subgerencia General (Acuerdo N° 2004-315)
Trámites sobre reclamos en general (clientes internos y externos). En lo concerniente.	Permanente	Según Reglamento de funciones de la Subgerencia General (Acuerdo N° 2004-315)
Atención casos de la Defensoría de los	Permanente	Según Reglamento de funciones de la Subgerencia General (Acuerdo N°

Habitantes y su seguimiento		2004-315)
Atención a comunidades con necesidades de agua potable y alcantarillado sanitario	Permanente	Según Reglamento de funciones de la Subgerencia General (Acuerdo N° 2004-315)
Atención de peticiones de diputados con necesidades para las comunidades	Permanente	Según Reglamento de funciones de la Subgerencia General (Acuerdo N° 2004-315)
Visitas a los diferentes centros de trabajo de la Institución para atención y resolución de conflictos de los funcionarios contra las jefaturas o con los mismos compañeros., en lo concerniente.	Permanente	Según Reglamento de funciones de la Subgerencia General (Acuerdo N° 2004-315)
Coordinar con los diferentes Subgerentes Técnicos la solución de necesidades de trabajo diario.	Permanente	Según Reglamento de funciones de la Subgerencia General (Acuerdo N° 2004-315) y Directriz de la Presidencia Ejecutiva.
Coordinar con la Gerencia General la Comisión de Inversiones y su seguimiento.	Permanente	Según directriz de la Presidencia Ejecutiva.
Presidir las Sesiones Ordinarias (Cada dos semanas) con la Junta Directiva del Fondo de Ahorro, Retiro y Garantía (FARG) y las correspondientes sesiones extraordinarias que lo ameriten.	Permanente	Según acuerdo con la Gerencia para dividir cargas de trabajo

Representar a la Institución en la diferentes Comisiones a nivel del Poder Ejecutivo, Casa Presidencial, MIVAH, MEIC (Mejora Regulatoria), CNE, entre otras.	Permanente	Según Reglamento de funciones de la Subgerencia General (Acuerdo N° 2004-315)
Atención y seguimiento de las pólizas.	Permanente	Según acuerdo con la Gerencia para dividir cargas de trabajo
(*) Y cualquier otra que la Junta Directiva o la Presidencia Ejecutiva designen.		

2. CAMBIOS EN EL ENTORNO

Los cambios que se suscitaron a lo largo de los seis años de labor, se cimentan en el desarrollo de las funciones que se delimitaron en el apartado anterior y que se enmarcan dentro de las siguientes acciones de gestión, entre otras:

2.1 Representación de la Institución ante distintas Comisiones en las que había que tomar decisiones, que coadyuvaran con el quehacer institucional.

Así por ejemplo, entre otras:

- La Comisión de Mejora Regulatoria que lideró el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), determinante para que se mejoraran algunos índices de gestión institucional y que en el contexto país, en conjunto con acciones de otras instituciones, hizo que nuestro país ganara algunos puntos en el ranking que promueve el Banco Mundial (Doing Bussines). Para la Institución fue muy beneficioso, dado que nos hizo ordenar muchos procedimientos de atención a nuestros usuarios; dando como consecuencia una sustancial mejoría tiempos de respuesta a consultas, instalación de

nuevos servicios, reparación de tuberías debido a la aparición de fugas, reparación de calles producto de los anterior, todos referidos, tanto al servicio de agua potable como al de alcantarillado sanitario. De especial importancia, es lo referente a la emisión de cartas de capacidad hídrica y de disponibilidad de agua, ya que sobre esto, se hicieron muchas sesiones de trabajo, tratando de que se entendiera la diferencia entre los dos conceptos, lo que finalmente, se logró. El concepto de capacidad hídrica va íntimamente ligado al concepto de aplicación del artículo 38 de la Ley de Planificación Urbana, a la ausencia de fuente de agua, a la ausencia de infraestructura de AyA (Capacidad hidráulica) y al interés de un desarrollador de determinado proyecto. La invocación del citado artículo, puede dar origen a la firma de alizanzas público-privadas (AyA – Desarrollador), lo que finalmente termina en el desarrollo de infraestructura, que luego, es formalmente es traspasada a AyA para la operación normal del sistema.

En cambio, la disponibilidad de agua, es el trámite para la conexión de determinado proyecto a un sistema de AyA, que tiene infraestructura hidráulica y capacidad hídrica. Está ligado al Permiso de Construcción que debe emitir la Municipalidad respectiva.

- La Comisión del Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos (MIVAH), liderada por el Ministro del Ramo. Esta comisión estuvo conformada por el MIVAH, el Instituto Nacional de Seguros, la Cámara de la Construcción, el Grupo Mutual, el Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo, el Ministerio de Salud, Acueductos y Alcantarillados, el Benemérito Cuerpo de Bomberos, la Asociación Costarricense de Ayuda para la Vivienda Social y Organizaciones Sociales. Tenía la misión de buscar soluciones coherentes al problema de la vivienda popular o de interés social y consecuentemente, ordenar y direccionar lo concerniente, al cambio de uso del suelo en lo sustantivo, con el fin de que el accionar de las diferentes instituciones del Estado por medio de su gestión normal, no potenciaran, interfirieran o

hiciesen que se acumularan impactos por aspectos sinérgicos, que después los volviera irreversibles. Se analizó y propuso metodología atinente a la tramitología, de ubicación o reubicación de núcleos de población y de cierta infraestructura, tanto de acueducto, de alcantarillado, de carreteras, de edificaciones, etc. Además, hizo que se coordinara, de manera casi expedita, entre las diferentes instituciones representadas, la realización de ciertas obras, que otra forma pudiese llevarse meses. Especial atención, se puso en lo referente a la tramitología de aprobación de urbanizaciones, estableciéndose procedimientos más rápidos y acordes a la realidad socio ambiental. Igual se analizó lo referente a la aprobación de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales y otra infraestructura, quedando todo plasmado en la modificación del REGLAMENTO PARA EL TRÁMITE DE REVISIÓN DE LOS PLANOS PARA LA CONSTRUCCIÓN.

- Comisión Nacional de Emergencias: representante oficial de AyA ante el COE. El Centro de Operaciones de Emergencia (COE) es la instancia permanente de coordinación, adscrita a la Comisión; reúne en el nivel nacional todas las instituciones públicas y los organismos no gubernamentales que trabajan en la fase de primera respuesta a la emergencia. Su responsabilidad es preparar y ejecutar, respuesta ante situaciones de emergencia. Constituyen este Centro representantes designados por el máximo jerarca de cada institución que ejerzan al menos cargos con nivel de dirección. La coordinación del COE la ejerce un funcionario de la Comisión con un cargo igual al de los demás representantes.

Así por ejemplo, el caso de huracanes (siendo Thomas el último que afectó fuertemente diversas zonas del país), terremotos de magnitud más allá de la moderada (Cinchona y Nicoya) y eventos de inundaciones que obedecen a la aparición de Ondas Intertropicales y Sistemas de Baja Presión, que involucra acciones de atención primaria y luego de tipo correctivo. Este es el último evento de gran afectación por la que acaba de atravesar el país. Por ejemplo, en el caso de AyA, los siste-

mas de acueductos se ven afectados por las crecidas máximas que afectan sitios de captación de aguas superficiales o afectación por desbordamientos y consecuentes inundaciones que afectan directamente, los sitios de captación de aguas subterráneas por medio de pozos profundos.

Otro evento que está activo y que mantiene la alerta, es el que se refiere a las erupciones del Volcán Turrialba. En este caso, AyA ha actuado en lo concerniente, realizando inspecciones a las diferentes fuentes de abastecimiento (En especial las captaciones superficiales), para los sistemas AyA y también como apoyo a las diferentes ASADAS, que se ubican dentro del foco de afectación de las erupciones (Dirección de las cenizas), inspección de diferentes cuerpos de agua que podrían represarse por la acumulación de cenizas, etc. Igual se lleva a cabo un monitoreo de las plantas potabilizadoras, que al ser estructuras abiertas, podrían verse afectadas por la caída constante de cenizas.

Igual, se mantiene la atención pertinente con respecto al enjambre sísmico que se presenta en los alrededores del Volcán Irazú, debido a fallamientos locales.

El COE se puede reunir en comisión plena o puede ser ampliada, cuando así, el Presidente de la Comisión o la Coordinadora, lo consideren pertinente o que requieren del criterio de otras instituciones que no están dentro del cuadro de atención permanente.

Un ejemplo de la actuación de las diferentes Instituciones representadas en el COE se muestra en el siguiente cuadro:

	Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias Gobierno de Costa Rica.	C.N.E. Hora: 8:00 AM FECHA: 9/07/201 5
	RESUMEN EJECUTIVO No. 8	

AFECTACIONES ASOCIADAS A ONDA TROPICAL Y SISTEMA DE BAJA PRESIÓN
A PARTIR DEL 5 DE JULIO 2015
SEGUNDO EVENTO

CLASIFICACIÓN	DETALLE	DATOS	OBSERVACIONES
1-SITUACION	INCIDENTES REPORTADOS	7 TURRIALBA 5 GOLFITO 8 SARAPIQUI 3 PUNTARENAS 8 MATINA 1 ESPARZA 1 PARAISO 1 BAGACES 2 ALAVARADO 1 SAN JOSÉ 3 TALAMANCA 1 ALAJUELA 8 POCOCI 3 GUATUSO 6 GUACIMO 1 SAN CARLOS 17 LIMON 1 OSA 9 SIQUIRRES 1 AGUIRRE 3 UPALA 2 PARRITA TOTAL: 92	RÍOS DESBORDADOS e INUNDACIONES: VIVIENDAS, VÍAS AFECTADAS, POBLADOS ANEGADOS DESLIZAMIENTOS, ARBOLES CAIDOS Y DIQUES, FUERTES VIENTOS Y ALCANTARILLAS OBSTRUIDAS.
	2-ACCION OFICIAL	ALERTAS	ALERTA VERDE. ALERTA AMARILLA: ALERTA ROJA. EXISTE UNA DECLARATORIA DE EMERGENCIA NACIONAL POR EL CONSEJO DE GOBIERNO (PARA LOS EFECTOS DEL PRIMER EVENTO) 8 COMITES MUNICIPALES DE EMERGENCIA Y EL COE
	SE MANTINE ACTIVACION DEL SNGR		ACTIVADAS PERMANENTEMENTE TODAS LAS INSTANCIAS DEL SNGR, LA CNE Y 4 CCO (POCOCI, MATINA (BATAAN), SARAPIQUI, TURRIALBA, SIQUIRRES, GUACIMO, TALAMANCA Y LIMÓN.
	ENVIO DE PERSONAL DE CNE	5 PERSONAS DE CNE	OFICIALES DE ENLACE.
	SUMINISTROS ENVIADOS	850 DIARIOS 700 ESPUMAS 858 COBIJAS PICHINGAS: 160	INVERSION ACTUAL: ₡ 39,330,948,00 INVERSION ACUMULADA: ₡ 465,291,121.00
	APOYO AEREO	2 HORAS	SOBREVUELOS CON PERSONAL DE SVA Y CNE, PARA VALORAR SITUACIÓN DE CUENCAS DE SARAPIQUI Y RIO FRIO. SE ENVÍA HELICOPTERO PARA DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS Y AYUDA HUMANITARIA EN SARAPIQUI.
3-AREA AFECTADA	PROVINCIAS	5	LIMON, HEREDIA, CARTAGO, ALAJUELA Y PUNTARENAS.
	CANTONES	15	TURRIALBA, MATINA, TALAMANCA, POCOCI, GUACIMO, SIQUIRRES, LIMON, ALAJUELA, SAN CARLOS,

			AGUIRRE, OSA, PARAISO, ALVARADO, SARAPIQUI y GUATUSO.
4-POBLACIÓN	COMUNIDADES AFECTADAS.	126 Y OTRAS POR CONFIRMAR.	En TURRIALBA: 4 EN MATINA: 47. EN SIQUIRRES: 7. EN POCOCI: 18. GUACIMO: 1 EN TALAMANCA: 9. EN LIMON: 10. SARAPIQUI: 22 EN ALVARADO: 2. EN PARAISO: 1 EN SAN CARLOS: 1. EN ALAJUELA: 1. EN GUATUSO: 1. EN AGUIRRE: 1. EN OSA: 1
	COMUNIDADES SIN ACCESO	93	EN MATINA: 5 EN TALAMANCA: 3 EN LIMON: 2 GUACIMO: 1. EN POCOCI: 5, EN SARAPIQUI: 56, EN TURRIALBA: 21
	ALBERGUES	8 (837)- (345 FAMILIAS)	2 MATINA (130), 1 TURRIALBA (12), 4 SARAPIQUI (654), 1 POCOCI (31), (TURRIALBA 5 PERSONAS EN CASAS DE VECINOS)
5-SALUD	ACUEDUCTOS, ASADAS Y POZOS ARTESANALES	ND	ND
	CLINICAS, EBAIS	ND	ND
6-INFRAESTRUCTURA VITAL	VIVIENDAS	ND	ND
	OTROS SERVICIOS (TRANSPORTES-ALIMENTOS, AGUA, ELECTRICIDAD)	ND	ND
7-INFRAESTRUCTURA PÚBLICA.	CARRETERAS	TOTAL: 1	RUTA 415
	PUENTES	1	LIMON
	DIQUES	4	MATINA, TALAMANCA, SIQUIRRES Y SARAPIQUI.
	ENERGIA	2 LINEAS DE POLIDUCTO	PERSONAL DE RECOMPE TRABAJA EN ACCESOS Y LIMPIEZA DE CAUCE DE RIO LAJAS Y RIO TORITO. (EN Turrialba)
	CENTROS EDUCATIVOS	ND	ND
8-INFRAESTRUCTURA PRODUCTIVA AFECTADA	ND	ND	ND
9-NECESIDADES URGENTES	VARIAS	REHABILITACIÓN DE CAMINOS Y ACCESO A LAS COMUNIDADES Y ENVIO DE SUMINISTROS.	OTRAS: ENVIO DE DIARIOS (600), ESPUMAS (1050), COBIJAS (892) Y POR VALORAR.

FUENTE: UNIDAD DE GESTION DE OPERACIONES / RICARDO BELL DE RECOPE

En el caso de atención primaria, el AyA responde no solo en pro de los sistemas directamente administrados, sino que también por los sistemas delegados (ASADAS), atención que se da por medio del envío de camiones cisterna o con la instalación de tanques de almacenamiento portátiles, en los casos en que se pueda entrar a los sitios. Toda vez que bajan las aguas, entra personal a hacer un reconocimiento de la situación para la realización de posteriores acciones. Así por ejemplo, durante el evento de junio/julio del presente año (Inundaciones), AyA respondió de acuerdo a su rol, incurriendo en los siguientes gastos:

Atención emergencia por inundaciones en la provincia de Limón, Sarapiquí y Turrialba		
	Primera Etapa	Segunda Etapa
Detalle		
	28 de junio al 02 de julio	05 al 13 de julio
Viáticos y combustible	¢ 1.136.750,00	¢ 1.591.450,00
Materiales, tubería y accesorios	¢ 46.823.060,45	¢ 12.199.682,00
Vehículos tipo cisterna	¢ 10.849.274,38	¢ 11.872.173,60
Total	¢ 58.809.084,83	¢ 25.663.305,60

- Comisión de Revisión del Reglamento de Construcción de Pozos: conjuntamente con el SENARA, la Dirección de Aguas del MINAE, el Colegio de Geólogos de Costa Rica y la Cámara de la Construcción: dando como resultado final la emisión de un Decreto Ejecutivo que regula la materia de manera ordenada y clara y a su vez, alineando el accionar de las empresas perforadoras.
- Comisión Técnica Institucional (CTI): conformada por el SENARA, AyA y la Dirección de Aguas (Quien la preside), con el fin de coordinar todo lo referente al análisis de los acuíferos del país, en cuanto a su potencial productivo y a su explotación racional y sostenible a lo largo del tiempo. Es una comisión muy

estratégica, ya que de las tres instituciones que la conforman, sólo AyA es operador para abastecimiento público y por lo tanto, debe conciliar la posición de usuario del recurso hídrico, con un sentido de protección pero al mismo tiempo, con un sentido de equilibrio en su uso.

Para acuíferos ubicados en zonas de posible conflicto por su uso, se analiza su calidad, su cantidad y su posible caudal de explotación. El origen de esta Comisión, lo representa el conflicto que se presentó en el segundo quinquenio de la década del 2000, por el desarrollo, por parte de AyA, del Proyecto “Mejoras al Acueducto de El Coco Ocotol”, que utilizaría como fuente cuatro pozos construidos por AyA en la zona de Sardinal. Dicho proyecto, representó por segunda vez la modalidad de la figura de la Alianza Público-Privada (La primera fue en un proyecto en Quepos), que consistió (y aún consiste) en la conformación de un fideicomiso en el año 2008-2009, cuyos fideicomitentes eran (son) los desarrolladores de infraestructura inmobiliaria y del sector turismo. Dicho fideicomiso se fijó una meta de inversión de 8 millones de dólares. Una vez terminadas las obras que consistían en el equipamiento de los cuatro pozos, la construcción de la línea de impulsión, tanque de almacenamiento y acondicionamiento de la red de distribución, con todas sus características hidráulicas de operación; pasarían a ser traspasadas al AyA para su respectiva operación y mantenimiento, recibiendo a cambio los miembros del fideicomiso las respectivas cartas de disponibilidad de agua para poder desarrollar sus proyectos. No está de más indicar, que con el sentido social que tienen los proyectos que ejecuta AyA, lo principal que se proyecta en la concepción y diseño del Sistema de Acueducto, es la satisfacción de las necesidades del crecimiento vegetativo (Población inmersa dentro del ámbito de influencia del citado proyecto). Sin embargo, esto no fue entendido por los opositores al proyecto y plantearon, en plena construcción del proyecto, un recurso de amparo en la Sala Constitucional, que paraliza las obras y hace que se realicen (de nuevo) los estudios del potencial del Acuífero Sardinal. En ese ínterin, entran en consulta varias instancias gubernamentales, como son la Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA), SENARA, la Defensoría de los Habitantes, la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la República, la Universidad de Costa Rica y grupos organizados de oposición. Al final AyA demuestra que el proyecto propuesto está bien sustentado y que los estudios sobre el potencial acuífero son valederos; así, la Sala Constitucional levanta las restricciones. Sin embargo, 7 años después, el proyecto sigue sin terminarse debido a dos razones fundamentales, el fideicomiso se quedó sin dinero y los opositores siguen oponiéndose sin razón alguna. A la fecha, representantes del fideicomiso e in-

versionistas, están en negociaciones con AyA, para tratar de cerrar el capítulo, proponiendo alternativas de financiamiento para terminar la construcción, aprovechando así, la infraestructura que ya está instalada y que está ociosa, con un costo cercano a los 8 millones de dólares, siendo que el agua se necesita para el desarrollo. En este caso, aunque ya se ha hecho incidencia social, es necesario establecer un programa más agresivo que equilibre o aplaque la congestión social que existe no sólo en esa área, sino en toda la Provincia de Guanacaste.

- Comisión de Cambio Climático

Ya desde el año 2010, el AyA se involucra, por medio de la UEN Investigación y Desarrollo de la Subgerencia de Ambiente, Investigación y Desarrollo, con el tema de “Mitigación y de Vulnerabilidad y Adaptación al Cambio Climático”, siendo una acción concreta, la aplicación del protocolo PIEVC de Ingenieros de Canadá, contacto que se realiza por medio del Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos (CFIA), referido al cambio y sus efectos en infraestructura pública y específicamente con los sistemas de acueductos y alcantarillados. Así, en julio del 2011 se concluye el estudio denominado: *“Análisis de Vulnerabilidad de la Infraestructura al Cambio Climático Sistema de Recolección, Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales Ciudad de Limón Costa Rica”*. Dicho estudio contempló el análisis de los distintos parámetros que pueden afectar por el cambio climático, como son: lluvias de inundación, lluvias de sobrecarga, vientos, oleaje y huracanes, para un horizonte de 30 años. Siendo que desde el punto de vista de vulnerabilidad al cambio climático del sistema analizado, se concluye que dicho sistema cuenta con capacidad suficiente para resistir los efectos pronosticados del cambio climático, para un período de análisis establecido (30 años).

Se debe continuar con este tipo de análisis, de manera que se cubran todos los sistemas de AyA.

- Comisión de Eficiencia Energética

Como parte de una política gubernamental, se establece en la Institución la Comisión de Gestión Energética Institucional Permanente (CGEIP) en el año 2011, lo que da origen al Plan de Eficiencia Energética Institucional, solicitado en la Directriz 017-MINAET y en mayo del 2013 se aprobaron las Políticas de Eficiencia Energética.

En este caso, dicha Comisión depende directamente de la Subgerencia General y constituye un órgano asesor de AyA en las decisiones sobre ahorro y eficiencia energética, con la finalidad de *“establecer las medidas, acciones y planes necesarios en el tema, mediante subcomisiones que abordan desde los aspectos operativos hasta los de diseño, abarcando todas las labores propias de un ente de prestación de los servicios de agua potable y saneamiento”*.

A la fecha, se sigue trabajando en el mejoramiento del dato de consumo de la energía eléctrica y del combustible fósil. Se ha capacitado en eficiencia energética y mediante enseñanza virtual del Instituto Tecnológico de Monterrey, a 96 funcionarios institucionales, de niveles técnicos y profesionales.

En enero 2015, se finalizó la capacitación de 27 funcionarios de AyA en Eficiencia Energética e Hidráulica para Organismos Operadores de Sistemas de Agua.

2.2 ÁMBITO JURÍDICO

- Si bien es cierto hubo varias acciones que se realizaron en lo concerniente, cabe destacar una acción muy importante que se realizó y que cambia el accionar de la Institución, tanto para la atención del cliente externo como para la respuesta de los funcionarios a lo interno; la acción se refiere al análisis muy ponderado y serio, a la concertación interna y consecuente modificación del **Reglamento de Prestación de Servicios de Acueductos y Alcantarillados**. En esta acción, se conjuntó, mediante la creación de una comisión bajo la coordinación de la Subgerencia General y que estuvo constituida de la siguiente manera: el área comercial-jurídica, el área de atención al cliente (Tanto de la Subgerencia Gestión Sistemas GAM, como de la Subgerencia de Gestión Sistemas Periféricos, el área ingenieril (tanto de agua potable como de alcantarillado sanitario), lo que da como resultado, después de múltiples sesiones, un producto robusto y acorde a la realidad económica, social, ambiental y política del país, poniendo a la Institución a la vanguardia en la respuesta de atención al usuario y al mismo tiempo, de conocimiento y responsabilidad del funcionario en asimilar esa respuesta.

Queda una labor muy importante que se debe realizar, cual es, el generar los procedimientos para la aplicación del citado reglamento y que ya no alcanzó a su realización, en la labor desarrollada por la Subgerencia Generar

de este período, pero que es de vital importancia dado que hay que operativizar su aplicación. Sin embargo, quedó establecido un cronograma de realización.

Por otro lado, también se inició una revisión del reglamento homólogo que emitió la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP), en la cual participa la misma comisión conformada para lo interno, además se suma representación de la Subgerencia de Sistemas Comunales, a petición de la ARESEP y representación de la ARESEP. Esto, en razón de que existen traslapes y pequeñas grandes discordancias en conceptos y actuaciones, que son de resorte directo de AyA como operador. La comisión ha llegado a concertación en la mayoría de los casos. Los cambios propuestos, deben ser sometidos a aprobación de la junta directiva de la ARESEP previa realización de audiencia pública.

- Con respecto al concepto de disponibilidad de agua para el desarrollo de los diferentes proyectos urbanísticos, turísticos, de interés social o proyectos de desarrollo en general, se generó el concepto de Capacidad Hídrica, fundamental para la tramitología de los citados proyectos ante otras entidades gubernamentales y que así, no se le atribuyan a AyA los atrasos que se suelen argumentar ante la opinión pública. Este concepto, va ligado a la calificación y cumplimiento dentro del concepto de Mejora Regulatoria.
- Especial importancia merece la atención a las diferentes peticiones que realizan las diferentes instituciones estatales, que le solicitan cumplimiento a la Institución, como son:

La Sala Constitucional, por medio de los innumerables Recursos de Amparo que generan los ciudadanos disconformes con el accionar de las instituciones del Estado (Con razón o sin razón), pero que se deben atender, aun cuando se descuadre la planificación institucional o el plan operativo institucional o no se tenga presupuesto establecido o que sea de imposible cumplimiento en razón de aspectos técnicos o contractuales. Desde luego, el cumplimiento expedito podría darse, si paralelamente, la Sala Constitucional, solicita el levantamiento de aspectos referentes a contratación administrativa y de acciones presupuestarias, ya que desde el punto de vista técnico, todo puede ser solucionable, siempre y cuando, se cumpla los estudios de soporte correspondientes y así, cumplir de manera expedita con la solución al problema planteado.

De igual manera, se reciben las Órdenes Sanitarias del Ministerio de Salud, cuyo cumplimiento, igual se argumenta. Peticiones de la Defensoría de los Habitantes y del Tribunal Ambiental Administrativo.

Igual se reciben peticiones de acatamiento obligatorio por parte de la Contraloría General de la República y de la ARESEP, cuyo cumplimiento se realiza bajo otra perspectiva y a lo largo de un período determinado.

Bajo la administración de la Subgerencia General del período analizado, se hizo toda la tramitología correspondiente.

Con respecto al cumplimiento de peticiones de la Auditoría Interna, se deja al día y en estado de avance algunas, que por sus características son de aplicación a lo largo de un período determinado. Igual sucede con los acuerdos de la Junta Directiva, que algunos se han cerrado y otros quedan para cumplimiento a lo largo de un período determinado. Igual, se deja consensuado el cumplimiento de los acuerdos de Junta Directiva, luego de una reunión conjunta con el Gerente General y la Secretaria de Junta Directiva.

2.3 CONTROL INTERNO: ESTADO DE LA AUTOEVALUACIÓN

2.3.1 Enfoque del Control Interno

Dentro del concepto de perfeccionamiento y mantenimiento del sistema de control interno institucional, se analizan 3 ejes temáticos de conformidad con las mejoras prácticas internacionales en el tema:

Subsistema Control Estratégico: con el objetivo de orientar una cultura organizacional fundamentada en el control de los procesos de direccionamiento estratégico, administrativos y operativos en la Institución, a través del diseño de los lineamientos estratégicos que contribuyen a crear un ambiente favorable al control; la forma de operación con base en una gestión orientada a procesos, administrando el riesgo en función del cumplimiento de objetivos organizacionales.

Subsistema Control de la Gestión: cuyo objetivo es garantizar a través de la aplicación de las autoevaluaciones de control interno que la gestión institucional se esté efectuando con eficiencia y eficacia, en el desarrollo de las operaciones de los procesos, siguiendo las políticas de operación, procedimientos, controles, indicadores, manuales de operación y sistemas de información.

Subsistema Control de la Evaluación: cuyo objetivo es evaluar los diferentes sistemas de control interno específicos e institucional en forma permanente verificando la formalidad de los procesos, a través de las actividades de la institución, el nivel de ejecución de los planes, programas, proyectos, procedimientos y actividades, con el fin de evaluar sus resultados, detectar desviaciones, establecer planes de mejoramiento y generar controles.

2.3.2 Resultados de la Gestión 2009-2015

Los datos de los resultados de la gestión en el período 2009-2014, en lo que respecta a la coordinación institucional y cumplimiento de lo aprobado por el Jerarca se soportan en los siguientes elementos y documentos existentes a lo interno:

Estrategias de control interno:

1. Aprobación estrategia de control interno 2009 mediante acuerdo No. 2009-465.
2. Comunicación de la estrategia de control interno 2010 mediante memorando PRE-UCI-073-09
3. Comunicación de la estrategia de control interno 2011 mediante memorando PRE-UCI-144-10.
4. Aprobación estrategia de control interno 2012 mediante acuerdo No. 2011-313.
5. Aprobación estrategia de control interno 2013 mediante acuerdo No. 2012-467.
6. Aprobación estrategia de control interno 2014 mediante acuerdo No. 2013-417.

Planes de mejora de control interno: Control Estratégico:

1. Plan de mejoras Subsistema Control Estratégico 2011 aprobado mediante acuerdo No. 2011-009.
2. Plan de mejoras Subsistema Control Estratégico 2012 aprobado mediante acuerdo No. 2012-031.
3. Plan de mejoras Subsistema Control Estratégico 2013 aprobado mediante acuerdo No. 2013-072.
4. Plan de mejoras Subsistema Control Estratégico 2014 aprobado mediante acuerdo No. 2014-001.

Control de Gestión:

1. Plan de mejoras Subsistema Control Gestión 2011 aprobado mediante acuerdo No.2011-062
2. Plan de mejoras Subsistema Control Gestión 2012 aprobado mediante acuerdo No.2012-030
3. Plan de mejoras Subsistema Control Gestión 2013 aprobado mediante acuerdo No.2013-056 y 071
4. Plan de mejoras Subsistema Control Gestión 2014 aprobado mediante acuerdo No.2013-053
5. Plan de mejoras Subsistema Control Gestión 2015 aprobado mediante acuerdo No.2015-075

Rendiciones de Cuentas de Control Interno: Control Estratégico:

1. Resultado autoevaluación Subsistema Control Estratégico 2009 aprobada por el Jerarca mediante acuerdo No. 2011-150
2. Resultado autoevaluación Subsistema Control Estratégico 2011 aprobada por el Jerarca mediante acuerdo No. 2012-089
3. Resultado autoevaluación Subsistema Control Estratégico 2012 presentada al Jerarca y aprobada por el Jerarca mediante acuerdo No. 2013-084
4. Resultado autoevaluación Subsistema Control Estratégico 2013 presentada al Jerarca y aprobada por el Jerarca mediante acuerdo No. 2014-256

Control de Gestión:

- 1- Resultado autoevaluación 2009 Subsistema Control Gestión presentada a la Presidencia Ejecutiva mediante memorando PRE-UCI-010-10.
- 2- Resultado autoevaluación 2010 Subsistema Control Gestión presentada al Jerarca y aprobada por el Jerarca mediante acuerdo No. 2010-150
- 3- Resultado autoevaluación 2011 Subsistema Control Gestión presentada al Jerarca y aprobada por el Jerarca mediante acuerdo No. 2012-163

4- Resultado autoevaluación 2012 Subsistema Control Gestión presentada al Jerarca y aprobada por el Jerarca mediante acuerdo No. 2012-114

5- Resultado autoevaluación 2013 Subsistema Control Gestión presentada al Jerarca y aprobada por el Jerarca mediante acuerdo No. 2014-257

6- Resultado autoevaluación 2014 Subsistema Control Gestión presentada al Jerarca y aprobada por el Jerarca mediante acuerdo No. 2015-169

2.3.3 Principales logros

Los principales logros alcanzados en control interno en el período en el período de agosto 2011 a hoy mayo 2015, se presentan a continuación:

1- Promueve el fortalecimiento de la estructura del modelo de control interno institucional bajo los escenarios de los tres subsistemas en las diferentes Dependencias.

2- Promueve la cultura de rendición de cuentas a través de los seguimientos y trimestrales y cuatrimestrales de control interno.

3- Promueve las acciones como mejora continua de las oportunidades detectadas durante los años 2010 al 2015 con la aplicación del Modelo de Madurez de Control Interno, instrumento de evaluación elaborado por la Contraloría General de la República, Ente Regulador que verifica su aplicación a través del Índice de Gestión Institucional, los dos Subsistemas sujetos de evaluación y verificación (Estratégico y de Gestión)

4- Promueve y coordina con las diferentes Dependencias, las acciones como mejora continua de las oportunidades detectadas en la evaluación del Índice de Gestión en los años 2010-2011-2012 y 2013, instrumento de evaluación elaborado por la Contraloría General de la República, que tiene como objetivo el medir factores formales, que resultan fundamentales para lograr una óptima capacidad de gestión de una institución pública, en donde se AyA se ubica de conformidad con la siguiente información:

- 2010 de 102 instituciones públicas evaluadas el AyA ocupó la posición No. 46
- 2011 de 169 instituciones públicas evaluadas el AyA ocupó la posición No. 56
- 2012 de 166 instituciones públicas evaluadas el AyA ocupó la posición No. 26

- 2013 de 161 instituciones públicas evaluadas el AyA ocupó la posición No. 20

5- Promueve en las diferentes Dependencias de la Institución el fortalecimiento del proceso de mantenimiento y perfeccionamiento del SEVRI Institucional a través de la estrategia denominada “Estrategia para el perfeccionamiento y mantenimiento del SEVRI Institucional” aprobada por acuerdo de Junta Directiva No. 2012-280 y “Estrategia para el perfeccionamiento y mantenimiento del SEVRI en las Regiones 2015” aprobada por acuerdo de Junta Directiva No. 2014-654, en donde las acciones del ciclo revisión 2013-2014, han dado como resultado la implementación de los siguientes productos según la normativa:

- Sujetos interesados por Dependencia e integrados a nivel institucional.
- Mapeo de Riesgos por Dependencia validado por cada Titular Subordinados según corresponda.
- Portafolio de Riesgos Institucional.
- Clasificación de riesgos de tipo estratégico y tipo operativo.
- Priorización de riesgos estratégicos.
- Medidas de administración para la gestión de riesgos

2.3.4 Acciones Pendientes de Resolver

En el tema del control interno, de acuerdo a la última valoración por parte de la Contraloría General de la República en torno al Índice de Gestión Institucional, se han incorporado las acciones de cumplimiento en los planes de mejoras del Sub-sistema Control Estratégico, las cuales se encuentran en proceso de implementación y cuyas rendiciones de cuentas están programadas para ser entregadas en noviembre del 2015.

Para guía de las nuevas autoridades se presentan a continuación, un resumen de las actividades pendientes de atención y/o reforzamiento por área de competencia.

2.3.4.1 Criterios pendientes de Atención por Área

1. PLANIFICACIÓN

1.5 ¿El plan plurianual institucional considera los siguientes tipos de indicadores de desempeño?:

a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía)

b. De resultados (Efecto-Impacto)

1.7 ¿La institución ha oficializado una metodología para la definición, medición y ajuste de los indicadores que incorpora en sus planes?

1.9 ¿Se ha formulado y vinculado al plan anual operativo una estrategia para incorporar la ética en la cultura organizacional y para prevenir el fraude y la corrupción, que contenga los siguientes asuntos?:

a) Definición de compromisos éticos.

b) Políticas de apoyo y fortalecimiento de la ética.

c) Programas regulares para actualizar y renovar el compromiso institucional con una cultura ética.

1.10 ¿La institución ha ejecutado y evaluado los resultados de la estrategia de fortalecimiento de la ética?

1.13 ¿Se elabora y ejecuta un plan de mejora a partir de la evaluación anual de la gestión institucional?

1.14 ¿Se publican en la página de Internet de la institución o por otros medios:

a. Los planes anual y plurianual de la institución?

b. Los resultados de la evaluación institucional?

2. FINANCIERO-CONTABLE

2.2 ¿La institución ha oficializado un plan plurianual de programación financiera?

2.3 ¿El presupuesto institucional es congruente con los supuestos de la programación financiera plurianual?

2.12 ¿La institución se ha sometido en los últimos dos años a una auditoría orientada a la identificación de riesgos de fraude?

3. CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL

3.1 ¿La institución ha promulgado o adoptado un código de ética u otro documento que reúna los compromisos éticos de la institución y sus funcionarios?

3.2 ¿La institución ha establecido mecanismos para prevenir, detectar y corregir situaciones contrarias a la ética, que se puedan presentar en relación con los siguientes temas?:

a. Conflictos de interés.

b. Ejercicio de profesiones liberales y de cargos incompatibles con la función pública.

c. Desempeño simultáneo de cargos públicos.

d. Compensaciones salariales adicionales a la retribución del régimen de derecho público.

e. Aceptación de donaciones, obsequios y dádivas.

f. Sustracción o uso indebido de recursos.

g. Falsificación de registros.

h. Favorecimiento ilícito.

i. Tráfico de influencias.

3.3 ¿En los últimos cinco años, la entidad se ha sometido a una auditoría de la gestión ética institucional, ya sea por parte de la propia administración, de la auditoría interna o de un sujeto externo?

3.14 ¿Existe en la institución algún procedimiento establecido para efectuar investigaciones internas para determinar la responsabilidad ante una eventual sentencia judicial?

3.15 ¿Cuenta la institución con un registro o base de datos que contenga la información específica sobre las sentencias dictadas en sede judicial, que establezcan una condena patrimonial en contra de la Administración, así como las acciones

emprendidas por la Administración para la determinación de responsabilidades sobre los funcionarios que han actuado con dolo o culpa grave en las conductas objeto de esas condenatorias?

3.17 ¿La institución publica en su página de Internet o por otros medios, para conocimiento general, los informes de la auditoría interna, a más tardar en el mes posterior a su conocimiento por el destinatario? (Sólo pueden contestar "NO APLICA" las instituciones que no cuenten con auditoría interna. Las demás deben contestar "SI" o "NO", a menos que aporten documentación que demuestre que están impedidas de realizar esta publicación; si no se aporta esa documentación, la respuesta se cambiará a "NO" y el puntaje será ajustado, previa comunicación al enlace.")

4. CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

4.9 ¿La institución incorpora en sus metodologías de evaluación de ofertas, una definición de los límites máximos y mínimos de los precios aceptables para los bienes y servicios que adquirirá? (Si la institución está sujeta al Reglamento de Contratación Administrativa, considere como referencia el artículo 30 de ese reglamento.)

4.13 ¿Se prepara un plan de mejoras para el proceso de adquisiciones con base en los resultados de la evaluación?

4.14 ¿La institución publica en su página de Internet o por otros medios, la evaluación de la ejecución de su plan de adquisiciones?

5. PRESUPUESTO

5.5 ¿La evaluación presupuestaria incluye el análisis de al menos los siguientes asuntos, de conformidad con el numeral 4.5.6, inciso b, de las "Normas Técnicas sobre Presupuesto Público"?:

- a. Comportamiento de la ejecución de los ingresos y gastos más importantes.
- b. Resultado de la ejecución presupuestaria parcial o final (superávit o déficit).
- c. Desviaciones de mayor relevancia que afecten los objetivos, las metas y los resultados esperados en el plan anual.

d. Desempeño institucional y programático en términos de eficiencia, eficacia y economía.

e. Situación económico-financiera global de la institución.

f. Propuesta de medidas correctivas y acciones a seguir.

5.12 ¿Se publica en la página de Internet el informe de evaluación presupuestaria del año anterior, que comprenda la ejecución presupuestaria y el grado de cumplimiento de metas y objetivos, a más tardar durante el primer trimestre del año en ejecución?

6. TECNOLOGÍAS DE LAS INFORMACIÓN

6.4 ¿La institución cuenta con un modelo de arquitectura de la información que:

a. Sea conocido y utilizado por el nivel gerencial de la institución?

b. Caracterice los datos de la institución, aunque sea a nivel general?

7. SERVICIO AL USUARIO

7.3 ¿La institución ha implementado mecanismos que le posibiliten la aceptación de documentos digitales mediante el uso de firma digital para la aceptación de trámites de los usuarios?

7.5 ¿La institución ha colocado al menos un buzón de comentarios y sugerencias (u otro similar) en cada centro de atención, en algún lugar visible y de fácil acceso para quienes hacen uso de sus servicios?

7.8 ¿Se desarrollan planes de mejora con base en los resultados de las evaluaciones de satisfacción de los usuarios?

7.9 ¿La institución ha emitido y divulgado, con base en la Ley N.º 9097, una política sobre la atención del derecho de petición que contenga al menos lo siguiente?:

a. Requisitos para solicitar información.

b. Condiciones de admisibilidad o rechazo de solicitudes.

c. Plazos de respuesta de las solicitudes de información.

d. Proceso interno de trámite de solicitudes.

7.11 ¿Se garantiza expresamente y formalmente lo siguiente a los denunciantes, como parte de las regulaciones institucionales para el tratamiento de denuncias?:

a. La confidencialidad de la denuncia y del denunciante.

b. El requerimiento de autorización del demandante para romper la confidencialidad, cuando proceda.

c. Que no se tomarán represalias contra el denunciante.

d. Que los efectos de cualquier represalia serán revertidos contra la persona que las emprenda, mediante la aplicación de las sanciones pertinentes.

7.12 ¿Las regulaciones establecidas para el tratamiento de denuncias consideran lo siguiente?:

a. Explicación de cómo se investigará la denuncia

b. Aseguramiento de la independencia del investigador

c. Medios para comunicar el avance de la investigación al denunciante, así como los resultados finales

d. Mecanismos recursivos disponibles para el denunciante externo

e. Mecanismos de seguimiento para verificar el cumplimiento de lo resuelto

8. RECURSOS HUMANOS

8.2 ¿La página de Internet de la institución contiene la información sobre concursos actuales y vínculos para que los participantes envíen la documentación requerida y den seguimiento al avance de esos concursos?

8.3 ¿La institución aplica mecanismos de verificación de los antecedentes judiciales y la inexistencia de eventuales incompatibilidades o inhabilitaciones de los aspirantes a plazas?

8.6 ¿Se tienen claramente definidos los procedimientos para la medición del desempeño?

- 8.7 ¿Se evaluó en el periodo anterior por lo menos al 95% de los funcionarios?
- 8.8 ¿La institución cuenta con medidas para fortalecer el desempeño, con base en los resultados de la evaluación respectiva?
- 8.9 ¿El 100% de los empleados determinados por la unidad de recursos humanos presentó la declaración jurada de bienes en el plazo establecido por la ley?
- 8.11 ¿Se definen y ejecutan planes de mejora con base en los resultados de las mediciones del clima organizacional?
- 8.12 ¿La institución publica en su página de Internet o por otros medios, para conocimiento del público en general, lo siguiente?:
- a. Información sobre plazas disponibles.
 - b. Descripciones de todas las clases de puestos y sus requisitos. c. Índice salarial vigente en la institución.
 - d. Estadísticas relacionadas con incapacidades, vacaciones y evaluación del personal
- 8.13 ¿La institución publica en su página de Internet o por otros medios, para conocimiento del público en general, los atestados académicos y de experiencia de los puestos gerenciales y políticos?
- 8.14 ¿Los informes de fin de gestión de los funcionarios que han dejado la entidad durante el año, fueron elaborados observando la normativa aplicable y se publicaron en la página de Internet de la institución a más tardar durante la semana posterior a la conclusión del servicio?
- 8.17 ¿La institución ejecuta un plan de sucesión para prever la dotación de funcionarios que sustituyan a quienes dejan la entidad?

2. 4 PROYECTOS RELEVANTES

2.4.1 Durante esta fase de gestión, se realizaron varios proyectos que respondieron a las necesidades de la ciudadanía, sobre todo con proyectos que solucionaron necesidades de agua potable, proyectos realizados vía préstamos con: Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) (Proyectos de agua potable en todo el país, más la solución al problema de las aguas residuales en Puerto Viejo de Limón); con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (proyectos varios); con el Banco Mundial, con el Banco Alemán *KfW* (Proyectos rurales) y con la Agencia Internacional del Japón (JICA) (Aguas residuales). Todos proyectos de suma importancia para la gestión institucional, pero es de destacar, como de singular relevancia el Proyecto de Mejoramiento Ambiental del Área Metropolitana de San José, dado que revertirá el letargo en el que la Institución estuvo inmersa durante muchos años, con respecto a la atención de las aguas residuales.

2.4.2 Proyectos en perspectiva

2.4.2.1 Uno de relevancia incuestionable, la solución a la demanda requerida en el Área Metropolitana de San José, que se denomina **“Quinta Etapa del Acueducto Metropolitano de San José”**, cuyo desarrollo a la fecha, se indica a continuación:

Objetivo del Proyecto

El proyecto consiste de una segunda línea de aducción que traerá el agua desde el embalse El Llano (Orosi), 2.5 m³/s adicionales a los 2.1 m³/s captados actualmente. Conducirlos hasta una planta potabilizadora, de manera que adquieran una calidad adecuada para ser distribuidas a la población y consecuentemente, cumpla con el Reglamento de Calidad del Agua Potable.

Descripción general

Este proyecto comprende obras de gran envergadura, entre las más importantes se encuentran un desarenador para 4.6 m³/s (para la producción total del acueducto Orosi), 3 túneles con una longitud combinada de 8.7 km, así como una conducción de aproximadamente 15 kilómetros y una planta potabilizadora. Se requiere además desarrollar, un proyecto paralelo para la adecuada distribución de este aumento de producción, el cual consiste en la modelación hidráulica de las redes, la redefinición de zonas de presión, la optimización del sistema, el aumento del volumen de almacenamiento y un incremento de la capacidad de trasiego de las tuberías.

Área de influencia

El área de influencia del proyecto alcanza una extensión de 250 km² en los cantones localizados en su mayoría al sur del río Virilla, desde Cascajal de Coronado hasta Ciudad Colón de Mora y desde San Pablo de Heredia hasta un sector del cantón de Aserrí; y el acueducto del Tejar del Guarco y los Acueductos Municipales de Oreamuno, Cartago y Paraíso, todos en la Provincia de Cartago.

Costo Estimado del Proyecto

Para este proyecto se estima un costo de alrededor de 200 millones de dólares estadounidenses, de los cuales un 87% corresponde a la construcción, un 5% a los estudios, un 5% a la adquisición de terrenos y servidumbres y el resto, a costos de operación.

Entrada proyectada para la Operación del Proyecto: año 2022

Estado de avance del Proyecto

El proyecto Quinta Etapa Acueducto Metropolitano se compone de dos componentes:

- 1- Conducción y tratamiento.
- 2- Distribución y almacenamiento.

En este momento se encuentra el proyecto en la fase de pre inversión, se cuenta con una planificación y programación general, se ha elaborado un estudio a nivel de Perfil realizado por AyA sobre el componente 1 “Conducción y Tratamiento” Actualmente se está ejecutando el estudio Factibilidad Técnica del componente 1 “Conducción y Tratamiento”, el cual lo está realizando el ICE mediante un contrato Institucional de venta de prestación de servicios y actualmente tiene avance aproximado de un 89 %. El Costo de este estudio es de 795 millones de colones.

A la fecha, se está negociando con el ICE una posible ampliación al estudio de factibilidad, incluyendo los ramales necesarios para interconectar el componente número uno, a tres de las tuberías principales del Acueducto Metropolitano.

También se está iniciando una negociación con el ICE para formalizar un contrato de servicios interinstitucionales (AyA-ICE) para la elaboración de los diseños finales, el Estudio de Impacto Ambiental, enfatizando en la variable social; así como todos los documentos necesarios para iniciar los procesos de contratación y la construcción del componente 1 del proyecto.

El resto de los estudios necesarios para el componente 2 (Distribución y Almacenamiento), se realizarán mediante una Unidad Ejecutora que está en proceso de aprobación por parte de la Autoridad Presupuestaria.

2.4.2.2 Proyectos de agua para Guanacaste

De vital importancia, en razón de la situación de emergencia por sequía (a la fecha) y por las necesidades intrínsecas de la Provincia, que requiere agua potable para su desarrollo. Se analizan varias alternativas, desde el punto de vista económico, social, técnico y ambiental, con el fin de que el proyecto que se proponga tenga solides y factibilidad para su aceptación por parte de la ciudadanía. Se analizan las diferentes fuentes, tanto de aguas superficiales, como de aguas subterráneas.

2.4.2.3 Proyectos de alcantarillado sanitario

Proyectos de suma importancia para el accionar institucional, dado que, como se ha indicado, este es rezago muy marcado que tiene la Institución, para cerrar el ciclo de atención al uso del agua: protección de la zona productora, captación, conducción, tratamiento, almacenamiento, distribución y retorno al ambiente (Como agua residual tratada). Un reto importante que tiene la institución. Entre otros aspectos, se deben atender soluciones a zonas costeras, cuyas condiciones desarrollo, ameritan la realización de proyectos de este tipo y que se consideran prioritarios: Quepos, Manuel Antonio, Jacó, Puntarenas, Tamarindo y Playas de El Coco.

2.4.2.4 Proyecto de Reducción de Agua No Contabilizada

Este es un proyecto en vías de implementación para el acueducto más grande del país, cual es el Acueducto Metropolitano. Al respecto, se sabe que se tiene un alto índice de agua no contabilizada, que obedece a diferentes factores: aspectos físicos (Fugas), comerciales (Facturación, ausencia de medición), sociales (conexiones ilícitas, robo, existencia de precarios), etc. La solución debe realizarse de manera reposada, pero constante, dadas las características del problema y el ámbito que toca, sobre todo el social. Se está a la espera de la aprobación de la Unidad Ejecutora, por parte de la Autoridad Presupuestaria y se pretende realizar con un préstamo del BID.

Este programa, igual deberá extenderse a los principales sistemas que opera AyA fuera del Área Metropolitana.

2.4.2.5 Acciones realizadas por el AyA sobre la presencia de Arsénico en el agua para consumo en las comunidades de Cañas, Bagaces y en la Zona Norte.

El proyecto realizado para atender la problemática de la presencia de arsénico en el agua para consumo humano en las citadas comunidades, reviste especial importancia, dado que demuestra que la Institución tiene un gran sentido de responsabilidad para la atención de este tipo de problemática y que aún antes de que se le diera curso al Recurso de Amparo, ya AyA estaba trabajando en la atención de la solución.

La información que se presentada, ha sido elaborada con la documentación existente y con el aporte y visto bueno de: Sistemas Comunales, Sistemas Periféricos, UEN Investigación y Desarrollo, Laboratorio Nacional de Aguas, Servicios de Apoyo y UEN de Administración de Proyectos.

Antecedentes

En marzo del 2012, se establece el Decreto de Emergencia Sanitaria por presencia de arsénico en el agua para consumo humano, el cual incluía a 23 comunidades afectadas.

En junio del 2013, se da el Voto de la Sala Constitucional con respecto a este tema, en el que se le solicita al AyA, entre otras cosas:

1. Identificar la causa de la contaminación de arsénico en el agua para consumo humano.
2. Evaluar periódicamente la calidad de agua en los acueductos afectados.
3. Una vez determinada la causa de la contaminación, se deben adoptar las medidas correspondientes para solucionar el problema.

En el año 2012 se forma la Comisión de Arsénico en el AyA, con el fin de atender la situación de presencia de arsénico en el agua para consumo humano. Esta

Comisión está integrada por las siguientes áreas y unidades de AyA, para darle seguimiento al tema.

Integrantes

Subgerencia de Sistemas Comunales

Subgerencia de Sistemas Periféricos

Laboratorio Nacional de Aguas

UEN Investigación y Desarrollo

UEN Administración de Proyectos

UEN Servicios de Apoyo

UEN Comunicación Institucional

A través de esta comisión, que reporta a la Sub Gerencia General, Gerencia General y Presidencia Ejecutiva, se plantean y dirigen los esfuerzos de la institución para la atención de la situación.

Estrategia de la Institución

Se estableció una estrategia para enfrentar la problemática y la empieza aplicar desde la aparición de la presencia de arsénico en el agua para consumo. A continuación se detalla de forma breve la estrategia adoptada por el AyA.

- Crear un grupo de trabajo para resolver el tema del arsénico y constituir una comisión de trabajo.
- Con base en las concentraciones determinadas de contaminante para cada una de las comunidades afectadas, se establecen prioridades de atención. Entre mayor concentración de arsénico en el agua, mayor prioridad, siempre teniendo como prioridad para el AyA, la atención de la situación.
- Iniciar de inmediato las medidas y soluciones posibles, para alcanzar progresivamente la reducción en las concentraciones del contaminante del agua para consumo, tanto en sistemas de AyA como Comunales.

- Iniciar una Diagnóstico Nacional, a través del Laboratorio Nacional de Aguas, sobre la calidad de agua de cada comunidad.
- Tipificar los ámbitos de solución y definir los plazos que son requeridos para resolver cada caso particular, según la magnitud de las soluciones.
- Desarrollar un proceso de investigación sobre las estrategias de mitigación y tecnologías de remoción de arsénico disponibles en el mercado.
- Desarrollar términos de referencia para la adquisición de equipos removedores de arsénico.

Protocolo de Atención

Se estableció un protocolo de atención a las comunidades afectadas por la presencia de arsénico en el agua para consumo humano. En este, se valoran, estudian y ejecutan las siguientes acciones:

- Abastecimiento a la comunidad por camión cisterna.
- Realizar los estudios básicos sobre los acueductos (caudales, concentraciones de contaminante, análisis especiales de calidad de agua, funcionamiento hidráulico de los sistemas, levantamiento de obras del acueducto, etc)
- Abandono de la fuente (en caso de tener más fuentes de agua que cumplan con la normativa)
- Interconexión de nuevas fuentes (en caso de contar con más fuentes que no estén contaminadas)
- Dilución (en caso de contar con más fuentes que no estén contaminadas)
- Interconexión de acueductos (en caso de que se pueda realizar en el corto tiempo)
- Tratamiento
- Proyectos regionales

La atención de la situación para cada una de las comunidades afectadas, incluye el análisis detallado de cada uno de los puntos mencionados en el protocolo.

Acciones realizadas

En los siguientes cuadros, se muestran algunas de las acciones más relevantes, realizadas por el AyA.

Comunidad	Detalle de obras realizadas	Inversión	Fecha	Población Beneficiada
El Jobo, La Cruz	Interconexión de un pozo, construcción de una línea de impulsión al tanque de almacenamiento, electrificación y equipamiento del pozo.	¢115.500.000	Año: 2014 Se mantiene programa de control de calidad.	770
El Chile de Bagaces	Colocación de 540 metros de tubería e interconexiones necesarias. Además la instalación de una caja de valvulas. Se interconecta al Sistema de Bagaces de AyA.	¢70.729.555	Arbil 2015	507
Arbolito de Bagaces	Colocación de 2.250 metros de tubería e interconexión al sistema de Bagaces. Colocación e instalación de 2 cajas de valvulas.	¢30.840.854	Setiembre 2013	490
Agua Caliente y La Soga de Bagaces	Construcción de red nueva de 6.600 metros de tubería desde el tanque de almacenamiento de Montenegro hacia Agua Caliente y La Soga. Se instalan 165 previstas con sus respectivos hidrómetros. Interconexión a acueducto Montenegro.	¢76.431.669		385
Montenegro de Bagaces	Colocación de Planta Removedora de Arsénico. En acuerdo de la comunidad se asume por AyA.	¢1 351 000 000	01/10/14	1.050
Falconiana de Bagaces	Colocación de Planta Removedora de Arsénico. En acuerdo de la comunidad, se asume por AyA.		01/10/14	220
Quintas Don Miguel – El Recreo de Bagaces	Colocación de Planta Removedora de Arsénico. En acuerdo de la comunidad, se asume por AyA.		01/10/14	232
Cristo Rey de Los Chiles	Colocación de Planta Removedora de Arsénico. En acuerdo de la comunidad, se asume por AyA.		01/10/14	242
Santa Cecilia del Amparo de los Chiles	Colocación de Planta Removedora de Manganeseo y Arsénico. En acuerdo de la comunidad, se asume por AyA.		01/10/14	875
Bebedero de Cañas	Colocación de Planta Removedora de Arsénico. En acuerdo de la comunidad, se asume por AyA.		01/10/14	2100
Hotel y La Libertad de Cañas	Interconexión del sistema de Hotel al sistema de La Libertad. Sustitución de 4.400 metros de tubería de distribución de La Libertad hacia Hotel. Colocación de 60 previstas con sus respectivos hidrómetros. Construcción de losa para la instalación de un tanque plástico y reparación de acometida eléctrica y pintura.	¢44.658.527	Marzo 2014	805
Sistema de Cañas	Se realizan obras para abastecimiento regulado del sistema, con el fin de que las zonas bajas del acueducto reduzcan el consumo por regulación para mejorar la presión en las zonas altas. Pozo 8: perforar, construir, equipar, electrificar e interconectar línea de impulsión, compra de terreno. Pozo 9: Compra de terreno y perforación. Equipamiento, electrificación e infraestructura por participación Público – Privada.	¢ 86.000.000,00	2010 -2014 Se mantiene programa de control de calidad con frecuencia mensual para cuantificar el arsénico.	19215

Javillas de Cañas	Interconexión a una naciente cercana, que cumple la normativa nacional referida al Arsénico.		Setiembre 2013	281
Vergel de Cañas	Pozo nuevo, Interconexión y equipamiento (perforación, equipamiento, electrificación y compra de terreno, se asume personal)	¢15.000.000	Junio 2014 Se mantiene programa de control de calidad	197
ASA 5 de Aguas Zarcas – Vuelta de Kooper de Aguas Zarcas	Perforación e interconexión de pozo.		01/03/14	4158
Los Chiles de Aguas Zarcas-Sistema 3	Resuelto.			242
Concepción de La Palmera	Interconexión al acueducto de La Palmera.		'Enero 2014	360
TOTAL		¢ 1.790.160.605		

Otras Acciones realizadas

Actividad realizada	Detalle	Inversión	Área Responsable
Estudios y diseños del Sistema de Cañas, Sistema de Bagaces y Vergel de Cañas	Levantamientos topográficos, catastro de redes, formulación de alternativas, diseños y avalúos.	¢ 88.000.000,00	UEN Programación y Control
Programa de Investigación	Salarios de investigadores, viáticos, giras, equipamiento, capacitación, monitoreo e inspección. Se crea un laboratorio de investigación en tecnologías para el tratamiento del agua	¢ 215.900.000,00	UEN Investigación y Desarrollo
Estudios básicos superficiales y subterráneos. Estudio Científico del Origen del Arsénico	Mediciones de caudal, pruebas de infiltración, fuentes de contaminación, mapeo geológico, estudios de suelos.	¢ 108.000.000,00	UEN Gestión Ambiental
Programa de Control de Calidad	Se han realizado más de 3500 análisis y más de 1165 muestreos. Se incluyen viáticos, gastos de personal, se requirió de la compra de ICP masas con un costo de 126 millones de colones.	¢ 112.000.000,00	Laboratorio Nacional de Aguas
Programa de distribución de agua potable con camiones cisterna	Entrega de agua por medio de camión cisterna a las comunidades afectadas.	¢ 143.855.984,68	Dirección Servicios de Apoyo
Programa de colocación de tanques en las escuelas y comunidades	Se han colocado 34 tanques colocados en las comunidades – 8 tanques en escuelas	¢ 7.000.000,00	Subgerencia de Sistemas Comunales
Programa de impresos e información a prensa y comunidades	Personal Asignado y materiales de impresos	¢ 18.000.000,00	Dirección de Comunicación Institucional y Dirección de Investigación y Desarrollo
Total		¢ 692.755.984,68	

Total de inversión realizada: ¢2.482.916.589,68

Comunidades que se están atendiendo

A continuación se presenta el detalle de las acciones que se están realizando en distintas comunidades del país que cuentan con su fuente de abastecimiento o alguna de las fuentes que los abastecen afectada por la presencia de arsénico en el agua.

Bagatzí, Bagaces: Se planea interconectar el acueducto de Bagatzí, con la planta de remoción de arsénico de Falconiana.

Esperanza de Sábalos de Pavón, Puntarenas: Esta comunidad se pretende interconectar al acueducto de Zancudo. Para este fin, actualmente se tiene programado la perforación de un pozo para fortalecer el acueducto de Zancudo y la realización de las obras necesarias para su puesta en funcionamiento e interconexión.

Labrador de San Mateo: En un sector de esta comunidad, existe un desarrollo de una urbanización que cuenta con un pozo afectado por la presencia de arsénico, el cual actualmente se encuentra fuera de operación. La ASADA de Labrador abastece actualmente el desarrollo.

El desarrollador de la urbanización y la ASADA, se encuentran analizando la posibilidad de colocar una planta de remoción de arsénico para 4.5 l/s en el pozo afectado y fortalecer la capacidad de la ASADA.

Pochota de Macacona, Esparza: Se plantea el uso de un pozo nuevo que se encuentra cerca de la plaza de fútbol. Este pozo tiene una concentración de arsénico: No Detectable. El pozo es puesto a disposición de la ASADA por la

Municipalidad y para ello, se deben colocar 1350 mts de tubería, para conectar el pozo al sistema de Macacona. Además, se está valorando la posibilidad de interconectar el acueducto al sistema de Esparza de AyA.

Santiago de Palmares: Se encuentra actualmente, en estudio por la Subgerencia de Sistemas Comunales.

Otros trabajos realizados referidos a la atención de la presencia de arsénico en el agua para consumo humano

- Realización de estudios para la Determinación Científica del Origen del Arsénico. La UEN de Gestión Ambiental en conjunto con el SENARA, UCR y otras instituciones públicas trabajaron en la realización de dos estudios completos de este tipo para la Zona de San Carlos y Los Chiles y otro para la Zona de Bagaces, Cañas y alrededores.
- Actualmente se trabaja en el estudio de alternativas para abastecimiento de agua para el cantón de Cañas. Se valora:
 - construir una planta potabilizadora para el río Cañas,
 - construir una planta potabilizadora para el agua de los canales del Distrito de Riesgo Arenal Tempisque (DRAT),
 - construcción de planta de remoción de arsénico para dos pozos (Sandillal 6 y 7) y
 - tomar agua de la fuente de Los Ángeles, que es un antiguo proyecto del ICE.
- Se trabaja también en los estudios básicos y de diseño del proyecto de abastecimiento de agua para el Cantón de Bagaces: Proyecto Montaña de Agua con la fuente Epifanía. Este proyecto se estima captará aproximadamente 80 l/s. Actualmente, se trabaja en:
 - Finalizado el trabajo de campo de topografía
 - Se analizan dos posibles rutas:

- Fuente - Fortuna - Bagaces (ruta más extensa)
 - Fuente - Cuipilapa - San Bernardo - Bagaces
- Se trabaja en el análisis de datos de topografía por la UEN Programación y Control.
- Se trabaja en Estudios Básicos para calidad y cantidad de agua, por la UEN Gestión Ambiental y el Laboratorio Nacional de Aguas.
- Se trabaja en la valoración de adquisición de terrenos para las fuentes y servidumbres para llevar la conducción de la tubería a calle pública.
- Se han identificado posibles sitios para la colocación de tanques de almacenamiento.
- Los plazos propuestos para este proyecto son los que se detallan:
 - planos constructivos y presupuesto: abril 2016
 - proceso licitatorio Inicio: abril 2016 - finaliza: febrero 2017
 - construcción Inicio: febrero 2016 - finaliza: agosto 2018

Sistemas de Remoción de Arsénico

Como parte de la Contratación Directa Autorizada 2013CDA-0000002-PRA: Diseño, Suministro, Puesta en Marcha, Operación y Transferencia Tecnológica de Sistemas de Remoción de Arsénico para Acueductos situados en las Provincias de Guanacaste y Alajuela, se especificaron, diseñaron, construyeron y pusieron en operación, 6 plantas para remoción de arsénico en los sistemas de abastecimiento de agua potable de las comunidades de: Bebedero de Cañas, Quintas Don Miguel de Bagaces, Montenegro y Agua Caliente de Bagaces, Falconiana de Bagaces Cristo Rey de Los Chiles y Santa Cecilia del Amparo de Los Chiles. La planta de tratamiento de Santa Cecilia además de remover arsénico también elimina el manganeso disuelto en el agua, mientras que la planta de Cristo Rey remueve hierro y arsénico.

2.5 SITUACIÓN DEL PRESUPUESTO PARA INVERSIONES

Desde el punto financiero, es innegable que durante el período, se presenta una subejecución muy importante del presupuesto institucional referido a inversiones, lo cual es alarmante y llama a hacer una reflexión y análisis del por qué de tal situación.

Al respecto, se han hecho muchos esfuerzos para tratar de revertir tal situación, siendo que ha sido imposible alinear una solución que satisfaga el accionar institucional, que evite las críticas, que se hacen desde entes externos, como por ejemplo, la contraloría General de la República o el Ente Regulador (ARESEP).

Lo anterior, hacer ver la necesidad de implementar un proceso adecuado y certero de planificación en materia de inversiones, que tenga en cuenta un sistema de administración por proyectos, una adecuada implementación de un portafolio de proyectos, entre otros. Desde luego, que esto va aparejado, con la definición de una política institucional que instruya de manera clara que la gestión de proyectos, debe cambiar el esquema mental de muchos de los funcionarios y aún más, de la estructura funcional. Esto, es fundamental para poder revertir la situación descrita.

2.6 SERVICIOS GENERALES: COMPRA DE VEHÍCULOS Y MAQUINARIA

De manera general, se presenta el siguiente cuadro donde se muestra las inversiones realizadas en vehículos y maquinaria con forme al presupuesto asigando, durante el período de la gestión en análisis.

Presupuesto Ejecutado	
Años 2009 al 2014	
Compra de Vehículos y Maquinaria	
Año	Presupuesto
2009	¢ 898.659.832,57
2010	¢ 916.337.343,69
2011	¢ 307.614.997,41
2012	¢ 450.213.871,22
2013	¢ 724.452.767,57
2014	¢ 1.557.827.005,64
TOTAL	¢ 4.855.105.818,10

Las inversiones anteriores han repercutido de manera positiva en la gestión institucional referida a operación y mantenimiento de los sistemas.

2.7 PROVEDURÍA INSTITUCIONAL: LICITACIONES PROMOVIDAS Y REALIZADAS

Dentro de la gestión realizada en el período de análisis, se tienen las siguientes licitaciones adjudicadas, que corresponden a las modalidades de licitaciones abreviadas, licitaciones públicas nacionales y licitaciones públicas internacionales.

La adjudicación de tales licitaciones redundó en un mejoramiento claro y certero de la mejora en la gestión institucional.

a) Licitaciones abreviadas (437), por un monto adjudicado de ¢ 43 923, 956 219.94 y se presentan en el siguiente cuadro:

Licitaciones Abreviadas:	
Periodo 19/05/2009 – 19/05/2015	Total de procedimientos Adjudicados: 437
	Monto Total Adjudicado: ¢ 43,923,956,219,94
2009LA-00071-PRI	PROYECTO "ACUEDUCTO PEDREGAL"
2009LA-00072-PRI	REHABILITACI'N DE COLECTOR EN FINCA PATALILLO-FITIMA, DESAMPARADOS
2009LA-00096-PRI	DESARROLLO DE LOS NUEVOS INDICADORES DEL ARESEP PARA DATAMART COMERCIAL Y PANEL
2009LA-00110-PRI	ACUEDUCTO VEREH KIL"METROS DE CORREDORES SECTOR LA CUESTA
2010LA-00017-PRI	ADQUISICION DE EQUIPOS DE PRODUCCION Y DESINFECCION
2010LA-00072-PRI	ZONAS DE PROTECCI'N A NIVEL NACIONAL
2010LA-00095-PRI	MEJORAS EN LA CALLE DE ACCESO A LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE LOS REYES
2010LA-00112-PRI	OBRA "RAMALES DE ALCANTARILLADO EN EL ÁREA METROPOLITANA DE SAN JOS...
2010LA-00130-PRI	CONTRUCCI'N TANQUES, ESTACI'N BOMBEO Y ESTACIONES CONCEP. SAN RAM'N, ALAJUELA.
2010LA-00131-PRI	PEDIDO DE CRISTALERÍA
2010LA-00132-PRI	COMPRA DE BANCO DE PRUEBA DE HIDR'METROS
2011LA-00006-PRI	CONSTRUCCI'N DEL ACUEDUCTO DE QUEBRADA NANDO DE NANDAYURE, GUANACASTE
2011LA-00015-PRI	CONSTRUCCI'N DE TANQUE DE ALMACENAMIENTO DE 400, 50 Y 20 METROS C'GBICOS Y PASO
2011LA-00023-PRI	PROYECTO AMPLIACI'N DEL ALCANTARILLADO SANITARIO EN CANTON DE CA—AS
2011LA-00032-PRI	ABASTECIMIENTO ACUEDUCTO SAN MATEO
2011LA-00039-PRI	PROYECTO DE REHABILITACI'N DE SUB-COLECTOR EN VILLAS DE AYARCO
2011LA-00063-PRI	ACUEDUCTO PLAYA PANAMÍ CONSTRUCCI'N DE TANQUE DE ALMACENAMIENTO VOL=100 METROS
2012LA-00016-PRI	COMPRA DE MOTORES Y BOMBAS SUMERGIBLES PARA AGUA POTABLE PARA LA GAM Y SISTEMAS
2012LA-00028-PRI	SUSUTITUCION DE REDES DEL SISTEMA DE ADUCCION DE CORONADO-ETAPA 1- RECONSTRUCCIO
2012LA-00029-PRI	PROYECTO SUSTITUCION SE REDES ACUEDUCTO CALLE LAJAS
2012LA-00035-PRI	CONSTRUCCI'N DE TANQUES DE ALMACENAMIENTO SEMIENTERRADOS VOLUMEN 75, 100 Y 150
2012LA-00036-PRI	CONSTRUCCION DE TANQUE ALMACENAMIENTO ELEVADO VOL 75 EN CA—O CASTILLA DE LOS CHILES
2012LA-00046-PRI	CONSTRUCCION DE TANQUE DE ALMACENAMIENTO DE 600M3 Y CAMINO DE ACCESO EN GERICA
2012LA-00055-PRI	CONSTRUCCION DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE INTEGRADO PARA EL DISTRITO DEL CAIRO Y SIQUIRRES
2012LA-00067-PRI	MEJORAS ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE PARA LA ZONA NORESTE DE SAN JOSE
2012LA-00069-PRI	MEJORAS AL ACUEDUCTO DE NICOYA, ADQUISICION DE TUBERIA DE PVC.
2013LA-00001-PRI	COMPRA MOTORES SUMERGIBLES Y BOMBAS SUMERGIBLES
2013LA-00003-PRI	CONSTRUCCION DEL SISTEMA DE ABASTECINMIENTO DE AGUA POTABLE PARA LA COMUNIDAD DE
2013LA-00006-PRI	MEJORA Y REHABILITACION DE LOS SISTEMAS DE RECOLECCION DE LA GAM
2013LA-00050-PRI	MEJORAS A LA RED DE ALCANTARILLADO SANITARIO PARA URBANIZACION LOS ALMENDROS LIMÓN
2013LA-00051-PRI	REHABILITACION DE TRES PUENTES CANALES EN SABANILLA DE MONTES DE OCA Y UN PUENTE
2013LA-00055-PRI	MEJORAS SISTEMAS CALLE COMUN-CALLE BOQUERON
2013LA-00057-PRI	CONSTRUCCION DE TANQUE DE ALMACENAMIENTO PARA LOS CHILES
2013LA-00060-PRI	REHABILITACION Y MEJORAMIENTO DE SISTEMAS DE RECOLECCION EN EL GRAN AREA METROPOLITANA
2013LA-00063-PRI	CONSTRUCCION ESTACION REBOMBEO ALTOS DEL CACIQUE
2013LA-00067-PRI	MEJORAMIENTO Y REHABILITACION DE LOS SISTEMAS DE RECOLECCION DE LA GAM,REPARACIO
2014LA-00010-PRI	ADQUISICI'N EQUIPO DE BOMBEO, TRANSFORMADOR, FILTRO DE ARMONICO,VARIADORES Y ESTUDIOS HIDROGEOLOGICOS Y CARACTERIZACION DE CUENCAS HIDROGRAFICAS, REGION CHOR
2014LA-00013-PRI	COMPRA DE MOTORES Y BOMBAS SUMERGIBLES PARA AGUA POTABLE PARA LAS REGIONES PERIF
2014LA-00014-PRI	MEJORA AL SISTEMA DE AGUA POTABLE DE ACOSTA
2014LA-00019-PRI	MEJORA Y REHABILITACION DE LOS SISTEMAS DE RECOLECCION DE LA GAM OBRA 1 CONSTRUCCIÓN RAMAL
2014LA-00020-PRI	ALQUILER DE PUESTOS DE REPETIDORA, SEGUN DEMANDA
2014LA-00039-PRI	MEJORAS Y REHABILITACION DE LOS SISTEMAS DE RECOLECCION DE LA GAM
2014LA-00077-PRI	CONSTRUCCION DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE INTEGRADO PARA
2015LA-00003-PRI	COMPRA DE HIDRANTES TIPO CABEZOTE
2015LA-00005-PRI	COMPRA DE VAGONETA
2015LA-00006-PRI	COMPRA DE 350 CILINDROS PARA GAS CLORO NORMA DOT 3AA480
2015LA-00008-PRI	SERVICIO DE VIGILANCIA EDIFICIO DE URBANIZACIONES Y DESARROLLO DE PROYECTOS RURALES
2015LA-00010-PRI	ADQUISICION DE CAJAS DE PROTECCION DE HF PARA HIDROMETRO Y TAPAS PARA CAJAS

b) Licitaciones Públicas Nacionales (67), por un monto adjudicado de ¢ 52 820, 134 773.98 y se presentan en el siguiente cuadro:

Licitaciones Públicas	
NACIONALES	
Período 19/05/2009 – 19/05/2015	
Total de procedimientos Adjudicados: 67	
Monto Total Adjudicado: ¢ 52,820,134,773.98	
2009LN-00016-PRI	COMPRA DE ULFATO DE ALUMINIO 2010-2011
2010LN-00011-PRI	ACUEDUCTO INTEGRAL DE HOJANCHA, MATAMBÚ, LOS ÁNGELES
2010LN-00021-PRI	SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE HIDRANTES
2012LN-00005-PRI	MEJORAS AL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO ACUEDUCTO LA CRUZ, GUANACASTE
2013LN-00013-PRI	MEJORAS A SISTEMA OPERACION ACUEDUCTO DE PUERTO JIMENEZ
2013LN-00014-PRI	COMPRA DE EQUIPO ESPECIAL Y VAGONETAS
2013LN-00016-PRI	SERVICIOS DE LIMPIEZA DE PUNTOS DE ATENCIÓN Y PLANTELES EN EL GRAN AREA
2013LN-00028-PRI	AMPLIACION Y MEJORAS SEL ACUEDUCTO METROPOLITANO
2014LN-00005-PRI	ADQUISICIÓN DE 7 GRÚAS MONTADAS EN CAMIÓN PARA LAS REGIONES PERIFÉRICAS, GAM
2014LN-00006-PRI	ADQUISICIÓN DE PERFORADORAS Y SUS ACCESORIOS
2014LN-00007-PRI	SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA EN LOS EDIFICIOS DE LA SEDE CENTRAL Y OTROS.
2014LN-00008-PRI	ADQUISICIÓN DE CLORO LÍQUIDO
2014LN-00012-PRI	CONSTRUCCION DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE INTEGRADO PARA EL DISTRITO DEL CAIRO Y SIQUIRRES
2014LN-00013-PRI	COMPRA DE BASE AGREGADO TRITURADO, SEGUN DEMANDA
2014LN-00018-PRI	REHABILITACION POR EMERGENCIA DE PRESA QUEBRADAS
2014LN-00019-PRI	COMPRA DE HERRAMIENTA, SEGUN DEMANDA
2014LN-00021-PRI	SERVICIOS PARA EL MANTENIMIENTO DE SISTEMAS ELECTROMECAVICOS DE LA GAM, SEGUN DEMANDA
2014LN-00029-PRI	MEJORA AL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE DE SANTA

c) Licitaciones Públicas Internacionales (18), por un monto adjudicado de ¢ 24 984, 593 696.35 y se presentan en el siguiente cuadro:

Licitaciones Públicas Internacionales	
Período 19/05/2009 – 19/05/2015	
Total de procedimientos Adjudicados: 18	
Monto Total Adjudicado: ¢24,984,593,696.35	
2009LI-00002-PRI	DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE PLANTAS POTABILIZADORAS
2009LI-00003-PRI	SUSTITUCIÓN DE REDES DEL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE SAN JOSÉ- ESTACIÓN DE BOMBEO DEL SUR
2009LI-00004-PRI	MEJORAS AL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO DEL ACUEDUCTO DE JACÓ
2010LI-00001-PRI	CONSTRUCCION DEL SUBCOLECTOR SAN MIGUEL ETAPA III
2011LI-00001-PRI	MEJORAS ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE ZONA OESTE- SECTOR ESCAZÚ SUR
2011LI-00002-PRI	MEJORAS AL ACUEDUCTO PASITO DE ALAJUELA II ETAPA
2011LI-00006-PRI	ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE DE ESPARZA
2011LI-00007-PRI	ABASTECIMIENTO DE ATENAS ETAPA I
2011LI-00008-PRI	SUSTITUCIÓN DE REDES DEL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE SAN JOSÉ, SECTOR CEDROS Y
2011LI-00009-PRI	ABASTECIMIENTO ACUEDUCTO LIBERIA
2011LI-00010-PRI	ABASTECIMIENTO DEL ACUEDUCTO DE SAN RAMÓN Y PALMARES DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN
2012LI-00001-PRI	ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE ZONA OESTE DE SAN JOSÉ- TANQUE DE ALMACENAMIENTO CERRO MINAS
2012LI-00002-PRI	MEJORAS ABASTECIMIENTO ACUEDUCTO DE JACÓ-II ETAPA TANQUE DE ALMACENAMIENTO 1500
2012LI-00005-PRI	ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE PARA LA ZONA OESTE DE SAN JOSE, PERFORACION DE POZOS
2012LI-00006-PRI	ABASTECIMIENTO DEL ACUEDUCTO DE SN ISIDRO DE PEREZ ZELEDON INSTALACION DE TUBERIAS
2012LI-00007-PRI	ADECUACION FINAL, CONSTRUCCION , EQUIPAMIENTO , PRUEBAS, PUESTA EN SERVICIO Y TRANSFERENCIA TUNEL TRASBASE
2013LI-00001-PRI	CONTRATACION DE DISEÑOS PUENTE PASO ELEVADO RIO CALIENTE
2013LI-00005-PRI	CONSTRUCCION DE EMISARIO METROPOLITANO
2013LI-00006-PRI	MEJORAS AL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO DEL ACUEDUCTO DE NICOYA, GUANACASTE

3. SUGERENCIAS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN

3.1 ASPECTOS GENERALES SOBRE LA RECTORÍA DE AyA

En general, la rectoría que ejerce AyA, se debe realizar por medio de las diferentes Subgerencias de Área, teniendo una transversalidad con el accionar del Laboratorio Nacional de Aguas.

Así, se tiene el siguiente accionar de cada una de las instancias que se mencionan:

1. Subgerencia de Ambiente, Investigación y Desarrollo:

- Dentro del programa de gestión integral de cuencas, los programas de educación ambiental y de protección de fuentes de agua.
- Programas de vigilancia ambiental y consecuente uso racional del agua.
- Aplicación de la normativa técnica para la construcción de urbanizaciones, condominios y plantas de tratamiento de aguas residuales.
- Aplicación de la normativa técnica para la interpretación de los análisis de agua (FQ-B) con fines de diseño o programas de vigilancia sanitaria.

2. Subgerencias de Sistemas GAM y Sistemas Periféricos:

- Seguimiento a la fase constructiva de proyectos urbanísticos o condominios.
- Seguimiento para la aplicación de normativa técnica referente a proyectos de desarrollo que son sometidos a aprobación ante AyA.
- Cuando se establecen programas de vigilancia de la calidad del agua.

3. Subgerencia de Sistemas Comunales:

- En su papel asesor a las diferentes ASADAS: administrativo, ingenieril, legal, comercial y financiero.
- Guía y aprobación de los diferentes proyectos de acueductos y alcantarillados rurales.
- Cuando se establecen programas de vigilancia de la calidad del agua.

4. Laboratorio Nacional de Aguas

- Cuando se establecen programas de muestreos FQ-B para seguimiento a la calidad del agua, en concordancia con las subgerencias operativas.
- Establecimiento de los programas de Bandera azul, Sello Sanitario, etc.

5. Lineamientos para la aplicación de la Normativa Legal por parte de los diferentes Operadores (Municipalidades, ESPH, ASADAS y otros).

3.2 MEJORA EN LAS INVERSIONES

Fortalecer las actividades relacionadas con la formulación, evaluación y preparación de los proyectos, dentro del rango de acción de la Subgerencia de Ambiente y Desarrollo (SAID), en concordancia con la Dirección de Planificación Estratégica, que devenga en el flujo normal de los procesos lógicos de un proyecto: prefactibilidad, estudios básicos, diseño, construcción de obras y posterior operación de los sistemas. Para esto, se requiere la integración de las diferentes áreas de la institución, en la misma secuencia lógica.

3.3 RECOLECCIÓN, CONDUCCIÓN, TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES

A la fecha, AyA se tiene un tratamiento de las aguas residuales mediante plantas diseñadas para tal fin, ya sean compactas o por medio de un sistema lagunar, ubicadas en El Roble de Puntarenas, en Cañas, en Liberia en Santa Cruz, en Nicoya y en Pérez Zeledón. En el resto del país, aproximadamente el 71 % de la población, utiliza el tanque séptico y drenaje como un tratamiento particular, que es en realidad una sedimentación primaria, sistema que, si bien es aceptable en diferentes comunidades del país, es de atención, cuando se utiliza en zonas no aptas para ello, por ejemplo zonas de recarga de manantiales o

zonas de recarga general, debido al peligro de contaminación de las aguas subterráneas.

En razón de lo anterior, se tiene un desafío muy claro desde el punto de vista de la Salud Pública, por lo que se deben buscar alternativas. Un ejemplo claro de esto es el Proyecto de Mejoramiento Ambiental del Área Metropolitana de San José, que pone a la Institución y al país a la vanguardia en el tratamiento de las aguas residuales y de mejoramiento del entorno, dado que el proyecto utiliza tecnología de punta en el tratamiento. Esto conlleva a seguir esta línea y tratar de buscar, consecuentemente, atracción de inversiones para el resto del país, en las zonas costeras por ejemplo, donde el desarrollo inmobiliario-turístico es importante. Pero debido al rezago en este aspecto, la inversión a realizar es muy alta y no se podría cargar a la tarifa, por un aspecto estrictamente social, por lo cual el Estado debe ser solidario en esta solución.

3.4 MODIFICACIÓN A LA LEY CONSTITUTIVA DEL AyA

Se han realizado reuniones y se deben seguir realizando, buscando consenso político, para tratar de modificar la Ley Constitutiva del AyA, que se adapte a la realidad social, ambiental y económica que vive el país y que le permita mayor flexibilización en su gestión para desarrollo y respuesta a la ciudadanía.

Igualmente, dentro de este contexto, dicha modificación debe contemplar una política tarifaria institucional justa y acorde a los requerimientos de la sociedad (mejora en la calidad del servicio en agua y alcantarillado) y consecuentemente, a la necesidad de atender las inversiones pendientes, que contemplen, desde luego, la obligación de proteger el recurso hídrico, en cantidad y calidad. Esto, conlleva necesariamente, a mejorar calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado, que tenga en cuenta, el cumplimiento de regulaciones, tanto de la ARESEP, como de la Contraloría General de la República, entre otros. Esto delinea un rumbo que indica que los recursos obtenidos vía tarifaria para atender con eficiencia y eficacia

los planes de inversión en agua y alcantarillado y los bajos niveles de ejecución presupuestaria en el tema de ejecución de inversiones para proyectos, deban hacer que la institución revise su modelo de gestión.

Así, se deben mejorar los niveles de eficiencia y respuesta en todas las tareas de gestión institucional; clave es la promoción del trabajo en equipo y la cultura de rendición de cuentas.

En definitiva, es una labor dinámica que la Institución debe seguir y que nunca debe parar y así, seguir el ejemplo de los cursos de agua permanentes, con un flujo continuo, pero moderado, que dan vida, salud y desarrollo.